

Vyhodnocení spokojenosti hospitalizovaného pacienta za II. čtvrtletí roku 2012

Celkový počet vyplněných dotazníků: 106

Nejčastější pochvaly a připomínky:

Oddělení INT B:

Počet vyplněných dotazníků: 49

V dotaznících převažovali přátelské dojmy po přijetí, celková spokojenost s hospitalizací. Většina dotazovaných hodnotila maximálně kladně přístup zejména sester, dále pak lékařů a ostatního zdravotního personálu. Zdravotní stav se dotazovaným po hospitalizaci výrazně nebo alespoň částečně zlepšil.

Servis: pořádek hodnotili dotazovaní vesměs kladně, stejně tak délku návštěvní doby, kdy jen 4 pacienti ze 49 označili tuto dobu za dlouhou.

Nejproblémovější je otázka stravy. Zde třetina dotazovaných uvedla celkové množství stravy jako nedostatečné (jednalo se zejména o muže), dále hodnocení rozmanitosti a kvality stravy kleslo s nejlepšími hodnotami až názory, že strava je jednotvárná, neuspokojivá a špatná. Jako výbornou stravu považuje čtvrtina dotazovaných.

Připomínky:

- Druhá večeře pro diabetiky.
- Výběr z více jídel.
- Nápojové automaty na chodbě oddělení.
- Více automatů na cukrovinky, bagety – i na oddělení – 2x.
- U vodovodních baterií zbytečně dlouhá ramena.

Pochvaly:

0

Oddělení INT A:

Počet vyplněných dotazníků: 15

V dotaznících převažovali přátelské dojmy po přijetí, celková spokojenost s hospitalizací, dostatek informací. Většina dotazovaných hodnotila velmi laskavý přístup sester, také u lékařů, zde už se ale objevilo hodnocení jako málo uspokojivý přístup a rozdílnost v přístupu k pacientovi. Ostatní zdravotní personál byl hodnocen jen kladně. Zdravotní stav se dotazovaným po hospitalizaci výrazně nebo alespoň částečně zlepšil.

Servis: pořádek hodnotili dotazovaní kladně a to na pokojích i v ostatních prostorech.

Kvalitu stravy jako výbornou nebo velmi dobrou hodnotili pouze po jednom dotazovaným, převahoval názor „dobrá“ a „uspokojivá“. Co do rozmanitosti byla stravy hodnocena jako uspokojivá a jednotvárná. Z 15ti dotazovaných hodnotí množství stravy 4 lidé jako nedostatečné. Délka návštěvní doby vyhovuje.

Připomínky:

- Více zeleniny a celozrnných výrobků ve stravě – 2x
- Studené zdravé večeře.

Pochvaly:

0

Oddělení NP:

Počet vyplněných dotazníků: 3

Připomínky:

0

- Nespokojenost s II. večeří a svačinou– větší rozmanitost, více ovoce a zeleniny – 3x

Pochvaly:

0

Oddělení JIP/ INTERMEDIÁL:

Počet vyplněných dotazníků: 6

Připomínky:

0

Pochvaly:

2

Neurologické oddělení - standard:

Počet vyplněných dotazníků: 5

Připomínky:

- Zlepšit přístup sester – rutinní za více lidskosti.

Pochvaly:

0

Rehabilitační oddělení:

Počet vyplněných dotazníků: 15

Připomínky:

- Nebylo by možné v nemocnici pořídit bankomat?
- Lepší úprava masa – tvrdé pro seniory.

Pochvaly:

2 – na vstřícný ochotný personál oddělení

Plicní oddělení:

Počet vyplněných dotazníků: **12**

Připomínky:

- Nevyhovující soc.zařízení - wc, koupelna i sprcha nejsou dostatečně větrané, není bezbarierový vstup, madla – 4x
- Hodně pacientů na jednom pokoji - 2x.
- Zlepšit rozmanitost stravy – hlavně ovoce a zeleninu
- Nespokojenost s pečivem – gumové rohlíky a tvrdý chleba.
- Nedostatečný úklid madel, podvozků postelí, žeber radiátorů.
- Nedostatek WC pro ženy v době návštěv.

Pochvaly:

1 – pochvala práce personálu

Oddělení ONM:

Počet vyplněných dotazníků: **1**

Připomínky:

- Připojení k internetu (wi-fi) na pokojích zdarma.

Pochvaly:

0

Zdroj: Vyplněné dotazníky spokojenosti pacientů na lůžkových odděleních za II. čtvrtletí roku 2012.

Závěr:

1. Za první kvartál byl celkový počet odevzdaných dotazníků pohybující se na jednotlivých oddělení řádově v 1 – 2 kusech velice nízký. Bylo rozhodnuto dotazníky k vyplnění nejen umístit na oddělení, ale také nabízet aktivně při příjmu pacienta na oddělení. Následkem toho došlo k pětinasobnému nárůstu odevzdaných dotazníků. Za první čtvrtletí 2012 bylo odevzdáno 21 dotazníků, za stejně dlouhé období v druhém kvartálu roku 2012 bylo dotazníků 106.

2. Stravování – opakuje se stížnost na nedostatečnou pestrost stravy, na zařazení více ovoce, zeleniny a celozrnného pečiva, na kvalitu rohlíků a chleba. Také se objevili připomínky k fádni diabetické stravě.

Na stravovacím úseku zjištěno následující:

Od 1.1.2012 došlo ve spolupráci s diabetologickými lékaři ke změnám diabetické diety (č.9). Není již plošně všem podávána dieta č.9 automaticky s druhou večeří. Druhá večeře je nyní dle indikace lékaře, protože ne každý diabetes – zejména ten, který je dobře kompenzován a kde je u pacienta současně obezita, opravdu podání druhé večeře vyžaduje.

Důsledkem individuální indikace druhé večeře u diabetiků došlo ke snížení počtu vydávaných druhých večeří a tím k finančním úsporám. Ty byly použity (na doporučení SAK ČR) ke zpestření druhých večeří podávaných právě diabetikům (na místo každodenního chleba s máslem se nyní podávají sýry, tvarohy aj.).

Diabetická dieta VŽDY odpovídá normě 225g sacharidů.

3. Námět na zvýšení počtu automatů na bagety, cukrovinky a vodu na oddělení.

4. Námět zřídit v NB bankomat.

5. Na plicním oddělení velice častá stížnost na sociální zařízení oddělení – WC, sprcha, koupelna. Špatně větraná, nevyhovující, bez bezbariérového přístupu, madel – podněty k rekonstrukci.

6. Na plicním oddělení opakovaná připomínka velkého počtu pacientů na jednom pokoji a následkem toho nedýchately na pokojích.

S výsledky budou seznámeni členové porady vedení dne 6.8.2012.

Pro ostatní zaměstnance NB budou výsledky vyhodnocení průzkumu spokojenosti pacientů za II. čtvrtletí 2012 umístěny na intranetu NB.

Zpracovala: Bc. Kateřina Ostrá
Blansko, 1.7.2012

Schválila: MUDr. Vladimíra Danihelková, MBA
ředitelka